

国外商业丛书

售货员守则

中国商业出版社

售 货 员 守 则

(日文译本)

中国商业出版社

期限表

月	日	月	日	月	日

国外商业丛书 售货员守则

•

中国商业出版社 出版
平谷县印刷厂印刷

•

787×1092毫米32开本 $1\frac{3}{4}$ 印张 39千字

1980年9月第1版 1982年1月北京第2次印刷

印数：100,001——130,000

统一书号：4237·003 定价：0.16元

目 录

一、我们是专业售货员.....	(1)
(一) 售货员的思想准备.....	(1)
(二) 我们是专业售货员.....	(3)
(三) 接待顾客的基本服务工作.....	(5)
二、“三越”售货员的行动准则.....	(7)
(一) 开店的前工作.....	(7)
(二) 接待顾客的十个阶段.....	(10)
(三) 接待顾客.....	(29)
(四) 电话对答.....	(40)
(五) 店内行动纪律.....	(47)
(六) 关门后的工作.....	(50)
三、“三越”接待顾客的标准用语.....	(52)

一、我们是专业售货员

(一) 售货员的思想准备

顾客来到三越百货公司寻求什么，期望得到什么呢？

如果单纯为了买商品，那么到附近的零售店去，或者到车站前的超级市场，几乎可以满足要求。可是多花车费特意到“三越”买东西，这是因为：

“在‘三越’各种好的商品一应俱全”；

“‘三越’的商品货真价实”；

“具有其他商店所没有的美好的商品”；

店内气氛好，可以从容地挑选商品”；

停车场完备，食堂等设备也很好”；

“给顾客免费送货”，“可以使用信用券”；

“可以愉快地看美术展览和外国展品”；

“售货员对答亲切，使人心请舒畅”；

“熟识的售货员常常亲自照料”，等等。

若把这些归纳起来，顾客远道而来，是出于：

- 1.对商品的期望；
- 2.由商品的设施制度引起的对服务的期望；
- 3.因售货员的态度等引起的对服务的期望。

为了适应顾客各种各样的期望，“三越”在商品方面，努力发掘民间商品或从国外进口优质商品，以加强商品供应，并以公平的价格供应各种各样的商品，从而丰富顾客的生活。

在销售方面，一方面改进充实商店内容，建造适应现代

生活方式，便于参观和挑选的售货场；另一方面，努力办好旅行、朋友集会、外国文化展览和各种文娱活动，以利于顾客提高生活水平与文化水平。

无论建造的商店怎样宏伟，准备了多少优质的商品，如果实际担当销售商品任务的售货员态度不好，缺乏商品知识，不能充分介绍商品等，仍然满足不了顾客的要求，煞费苦心购进的商品与建造好的商场的吸引力也要大为减色。

顾客来到我们商店，是期望得到在超级市场无人售货的方式或自动售货机所得不到的买货乐趣。我们每一个售货员应给以热情地诚恳地接待，并且熟练地运用商品知识与售货技术来帮助顾客选购商品，满足顾客的要求。这一点究竟能否做到，取决于售货员是否具备“三越”的服务态度。

在“三越”，自创办以来，“三越”人信守、继承着“诚心诚意精神”。

“诚心诚意精神”，就是把顾客放在第一位，经常体察他们的心情，对他们诚实尽力。

“三越”开业三百多年，通过销售商品，从顾客那里之所以能够得到绝大的信任，无非是一个个售货员在“诚心诚意精神”的指导下，经常想着把顾客放在第一位，诚实尽力罢了。

我们要认识到这种信用的重要性，必须抱有自信和自豪感，作好接待顾客的思想准备。

为了让顾客愉快而满意地买到东西，并希望顾客今后再来“三越”买东西，我们必须经常地体察顾客心里所想的和所期望的东西，及早备齐商品，予以陈列、销售，这是最重要的。

“三越”职工的工作，大致分为销售部门与事务部门，

两者要结合成为一体，才能对顾客有益处。因此，在事务部门工作的职工也要经常把“三越”是为顾客而存在的，是因向顾客销售商品才成立的这件事铭记在心上，售货员必须更好地帮助顾客选择商品。

（二）我们是专业售货员

我们是以售货员作为职业的。

专门从事一种工作的人，称为专业的人员。说到专业，我们立刻想到专业的棒球选手啦、专业的高尔夫球选手啦等等。但是无论哪种职业，只要从事的是某种专职工作就叫做专业。我们的专业，就是：（1）做对顾客有益的事情；（2）因此而取得报酬；（3）用这种报酬作为生活费。在“三越”就是：（1）由于对顾客销售商品而有利于顾客；（2）因此而取得报酬；（3）用这种报酬作为生活费。

从表面上看，我们销售商品，从顾客那里收取货款，然后由公司对我们的工作付给报酬。请看下图：



在这个图里，售货员的薪金的确不是从顾客那里，而是从公司领取的，那么这个报酬的出处究竟是哪呢？不用说是在销售商品时得到的货款的一部分。我们从顾客那里得到商品的货款包括：

- （1）对商品本值偿付的货款；
- （2）对我们服务的报酬；
- （3）为经营公司所必需的利润及其他。

对我们的报酬，是当我们销售商品时，通过帮助顾客研究提出建议、介绍商品、商品包扎美观等来为顾客服务，以满足顾客的要求而得到的。老实说，若能根据满足顾客要求的程度，对我们每个售货员支付报酬，这对顾客是一件大事，对我们也是了不起的。

在商品货款中，商品成本占百分之七十五，营业费占百分之十二，薪金占百分之九，税款占百分之二，纯利占百分之二。商品货款大部分是付给各方面了，其中约有百分之九是薪金。如果我们给顾客做的有益工作不能与这百分之九的报酬相抵，那么我们虽然得到报酬，但是没有尽到应有的责任。

作为专业，应做的事不做，对顾客无益，我们就是忘记了专业，就等于自己放弃专业职责。我们究竟应该做什么呢？专业的棒球选手显示球艺给观众欣赏，可是在我们的场合与这种球艺相当的是什么呢？那就是服务工作

当我们向顾客销售商品时，并不是单纯地销售商品，而是伴随着服务销售的。如果“三越”只是单纯销售商品的话，那就不需要我们，有了自动售货机就足够了。顾客需要我们的不外乎是当顾客选够商品时，需要我们的服务。那么，这百分之九的报酬就是对我们的服务而给予的。总之，所谓服务决不是我们免费效劳，而是从顾客那里收取金钱，是有代价的服务。但是在日本一说到服务，便理解为低贱的工作，平凡的工作，或者说成自我牺牲，等等。一旦被这样的思想束缚住，我们作为售货员所提供的服务，也就是低贱的、平平凡凡的，是自我牺牲等等。难道顾客来到，只要没有错误地把商品卖给他就算好了的吗？这是错误的想法。

要知道，服务虽然不象商品那样，是无形的；但对于对方来说，确是非常有用、非常起作用的。这样的服务，与商

品一样作为买卖的对象，以至被消费掉。

所以，服务是有代价的，是买卖的对象。如果服务做得不好，顾客不买你的服务。就是说，虽然到商店来，却不买你的东西。这件事我们必须铭记在心上。

（三）接待顾客的基本服务工作

既然我们的工作是通过销售商品有利于顾客，满足顾客的需要，那么，我们为了满足顾客的需要而进行的服务工作，到底有哪些内容？顾客对售货员的服务，最基本的要求有四：

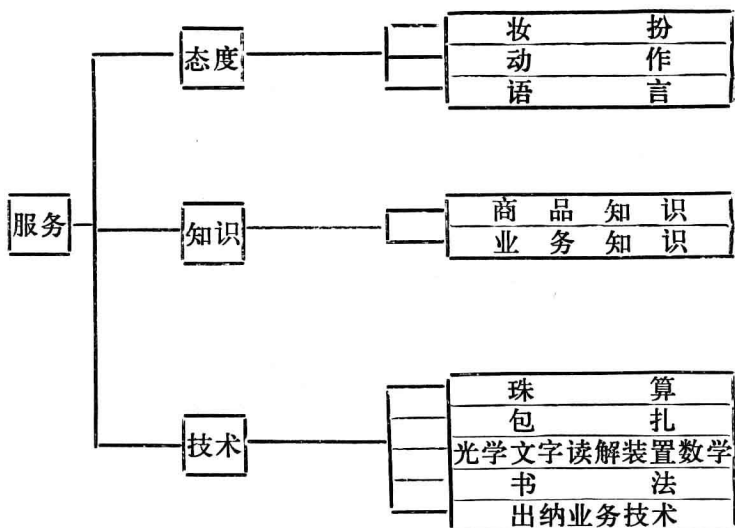
- （1）售货员是高兴地迎接我吗？
- （2）能如愿地展示商品给我看吗？
- （3）能充分地介绍商品吗？
- （4）决定购买后的手续，能迅速地处理吗？

其中无论哪一项若是做得不够，就不能满足顾客的要求，也就是没有向顾客提供与其所支付的报酬等价的服务。

诸位才成为售货员，但是对于顾客来说，不论是新手，或者是老手，都是售货员。因此，新入公司的职工，要把前辈的经验，丰富的商品知识和可信任的态度全部掌握起来，这当然不是一朝一夕所能达到的。

不过，新的售货员，尽管知识浅薄，经验不足，只要真正站在顾客的立场，努力帮助顾客选购商品，一定会得到顾客的谅解。

我们接待顾客的服务工作有三方面：（1）服务态度；（2）服务知识；（3）服务技术。可以图解如下：



比如，引起顾客不愉快的服装和打扮，对顾客怠慢或不关心的表情和言语，还有不懂收款手续和作传票的手续，慢条斯理地包扎商品，让顾客久等，这些决不能使顾客满意。

因此，每当我们工作的时候，必须努力以更令人满意的态度，掌握丰富的知识和高度的销售技术，更好地为顾客服务，以满足顾客的要求。

我们把接待顾客时的一系列动作，分为十个阶段：

(1) 准备接待顾客。不知道顾客是不是买东西，见顾客来到售货处时应采取的态度。

(2) 接待顾客。顾客要买东西，等待和寻找售货员，这时对走近的顾客应采取的态度。

(3) 展示商品。对顾客想买的商品，在展示时应采取

的态度。

(4) 介绍商品。对顾客选看的商品，作充分地说明与介绍，以及当顾客看好后，决定要购买时，应采取的态度。

(5) 收取货款。收到商品货款时的态度。

(6) 收款复核。收到货款后，点款，核对收到的货款是否与商品相符时的态度。

(7) 包扎。包扎商品时的态度。

(8) 封印。在包扎好的商品上封口盖印时的态度。

(9) 递交。向顾客递交买妥的商品与找回的零钱时的态度。

(10) 送客。顾客离开售货处时，应采取的态度。

按着十个阶段，将接待顾客的基本动作早日变成现实的行动，脚踏实地努力实践，这是更好地为顾客服务的第一步。

二、“三越”售货员的行动准则

三越百货公司售货员行动准则，是将售货员每天从事业务工作时，接待顾客应遵守的基本动作和使用的语言，按照从上班到下班的时间顺序和情况，加以分类说明。

当你完全地掌握这一行动准则时，可以说，作为一个专业售货员，确实已迈出了第一步。

顾客来信要求售货员注意的事项和表扬的话，作为“顾客之声”分类登载，供作参考。

(一) 开店前的工作

1. 走进售货处时，要整理服装打扮，检验胸前佩带的售

货员徽章和小的热情服务运动纪念章以及男职工的纪念章等。与已上班的工作人员见面时，立即问候。女售货员的化妆用具袋，要整齐地放在规定的而又不引顾客注意的地方。

2. 将挂在商品上和货柜上的货帘取下来。由于货帘是天使用的，不要拖在地上弄脏，要整齐美观地叠放在指定地点。经常洗涤货帘，以便于使用。

3. 从售货处规定的钥匙柜中拿出钥匙，打开货柜，用后放回原处。

4. 扫地。不要尘土飞扬，并要将各角落都打扫干净。注意地上有没有遗落的传票或现金等。货柜底下和包扎机台下面，要细心扫除。

5. 擦货柜。要用拧干的抹布擦去污尘之后，再用干净的抹布干擦。货柜上的污尘过多时，先用除垢器擦过，再干擦。货柜内外都要打扫干净。因为货柜上的玻璃板可以取下来，注意把渗入夹缝中的细小的污尘打扫干净。

6. 进货。要在售货处再检查一下进货单据和商品的品种、价格、数量是不是一致。如正确无误时，验收人在货单上签字并把它装订好。验收过的商品，放入货柜或仓库内，并要迅速整理、摆好。

7. 整理商品。注意不要损坏商品或掉在地上。同时，用抹布，或者用刷子、掸子清扫灰尘，保持清洁。拿到货柜外的商品，特别要细心把它整理好。不整洁的商品不要陈列，要放到其它地方。

8. 陈列商品。要检查商品有没有弯曲、倒伏或掉落地上的。陈列要整齐美观，便于顾客看商品。检查商品的颜色、花样、尺寸和价格并要搭配合理。

9. 补充商品。要掌握销售快的商品的动向，调查容易脱

销的商品的颜色、花样、尺寸等。在即将销光之前，向负责人报告，办理进货手续。

10.检查价格标签。看是否有折坏、倒伏、掉落等情况。也要注意有没有倒放的价格标签。

11.制作价格标签和货样卡。当新商品进货时，或要改变售货地点时，要根据商品的大小、陈列的方式方法，确定价格标签、货样卡的大小和字体，用清晰易懂、便于顾客观看的字体书写。

12.整理和补充发货票。要落实各售货处负责管理的发货票是否放在规定的地点，充分地准备好当日一天内使用的发货票。

13.核实办公用品。核实在规定的地方办公用品是否有足够的需要量，并要整理得易于取用。

14.申请办公用品。当办公用品不足时，记在申请传票和登记簿上，由负责人签字后申请。当日准备不齐的办公用品，在即将用完的前几天，就应提出进货，存放备用。

15.整理包扎机。要整理好包扎机的台面，地点要宽敞，便于包扎。传票盒、标签盒、包装纸、砚盒等都要整理好放在规定的地方。

16.整理出纳处的环境。垃圾箱、空箱等不要放在出纳处周围，以便留出宽敞的、易于活动的地方。这样，金钱、传票等失落在地上时也容易找到。收款的地方，放零钱和收据的地方要整理得有条不紊。

17.出纳员在核实出纳处所需要的用品（收据、记录本、传票等）不够用时，要迅速到会计科、股去领取。

18.从会计科、股领取现金回售货处时，为了保证安全，可把装现金的钱袋子缠在手腕上拿着，再捎带些必需的办公

用品，迅速回到售货处。

19.倒垃圾。把残余的垃圾和空箱子（要检查确是空箱，纸箱要折叠）及时收拾好扔出去。

20.整理好扫除用具。把售货处擦完后，将抹布洗干净，整齐地折叠好，搭在水桶上。放在顾客注意不到的指定的地方。笤帚和土簸箕同样放在顾客看不到的地方。

21.有班前会时，要提前搞好开店准备，一有通知，迅速到指定地点集合去参加会议。重要事项记入笔记本。

22.检查出勤人数，落实休息的人数，排班时要注意到不影响当天的工作。

23.检查财务现金图章。在开店五分钟以前，检查一下财务现金图章是否放规定地点，日期是否正确。

24.开门前五分钟时，检查一下小组内部和通道。落实一下有无忘记收拾的商品，垃圾有没有剩下，并要整理服装打扮，作好迎接顾客的准备。

25.开门时，要面向进来的顾客。笑脸相迎，轻轻点头行礼，亲切问候。

（二）接待顾客的十个阶段

第一阶段 准备接待顾客

26.不管买不买东西，当看到顾客出现在售货处时，要肃立，以自然明朗的表情不断地注视着顾客，寄予关心。

27.售货处里没有顾客来到时，要随时注意有无顾客，留心整理售货处，研究陈列方法和商品结构，学习商品知识。不要随便离开售货处。

28.在售货处作其它工作时，要不断地注意有无顾客。如有顾客到来时，马上停止其它工作，随时准备接待顾客。

29.有顾客到来，正做其它工作不能立刻腾出手来时，要立即通知有空闲的其它售货员。

禁止动作：

- ①售货员聚集在一个地方站着；
- ②眼瞪着顾客；
- ③一边看着顾客，一边又说又笑；
- ④在顾客来到之前，大声说话；
- ⑤对顾客不关心，楞楞地站在那里；
- ⑥靠着货柜、柱子或衣架上；
- ⑦将手插在衣兜里，或抱着胳膊、倒背着手。

顾客之声一：

在妇女服装部，刚开始挑选一套衣服时，售货员就马上凑上来询问：“您要买什么东西吗？是这个吗？这个怎么样？”等一个劲地问个不停，使人忐忑不安，不能平心静气慢慢挑选。我们认为，百货商店比起专门商店来，是无拘无束地能够把商品拿在手里仔细地挑选。在专门商店里，大家都体验到，一旦进入店内，把商品拿在手里看时，总觉得有点不买东西就走不了的气氛。这就是我们对专门商店敬而远之的最大理由，这是因为售货员在身旁片刻不离的缘故。那样的态度好象给人留下一种强行硬卖的印象。可能的话，售货员应在顾客挑选的时候，在稍微离开一点的地方，若无其事地看着顾客。这样顾客就能比较轻松愉快地挑选。而且看到顾客想买的样子或想招呼售货员的样子后，马上悄悄地走近顾客，再和顾客交谈，这样做不是更好一些吗？

顾客之声二：

前天，在您店的毛衣部，买了一件象是春天的粉红色的毛衣。马上穿上它，又想买一条与这件毛衣相配的裙子。毛

衣专柜的女售货员，因为还记得我，便笑脸相迎，轻轻地低下头来和蔼可亲地说：“客人，那件毛衣真合适啊！”我听了以后心情很愉快，便和她商量说：“想买一条相称的裙子有没有呢？”

这位女售货员，带我来到裙子专柜，和我一起挑选商品。

也许是因为一开始的印象就非常好吧，托她的福，直到最后买完东西，都能非常愉快。

第二阶段 接待顾客

甲 与顾客答对时

30.看到顾客时，必须把视线注视顾客，面带笑容，双手下垂，两脚并拢，点头致意。

31.顾客视线离开商品寻找售货员并走近跟前时，视线注视着顾客的面孔，面带笑容地问候：“您来了。”

32.看到熟悉的顾客时，亲热地笑相脸相迎，快步走近顾客，在距离二、三步远时，轻轻地点头示礼、问候。再说一些和顾客融洽的话。

乙 使用适合客观情况的语言

33.好天气的日子，说：“今天天气真是舒适。”（加上与顾客对答的话。）

34.坏天气的日子，说：“在雨（雪、大风）中您特意来这儿，实在感谢！”（加上与顾客对答的话。）

35.经常来的老顾客又来买东西时，以亲近的态度询问上次所买东西的情况：“前几天承您照顾来买东西，实在感谢，东西的样子怎么呀？”

36.了解了顾客的兴趣时，如说：“最近您去钓鱼了吗？”（就顾客的兴趣谈话，可以增加亲密的感情。）

37.了解了顾客的近况时，如说：“前几天您去旅行怎么样啊？”“您的小姐要结婚啦，恭喜！要买什么东西的话，您只管吩咐就是了。”（关于举办婚礼的一切需要，应主动向顾客介绍、建议，进行推销。）

丙 售货处业务繁忙时

38.售货处业务繁忙，正在接待顾客中，有人招呼时，放下手里的事，将视线转向顾客，以让他等候深感抱歉的表情，轻轻地点头致意，并说：“是，您来了，现正在谈着，请您稍等一下。”

39.有闲着的售货员时，向闲着的售货员打招呼：“×先生，请照顾一下客人。”使对方了解。

40.等待的顾客询问时，赶快走近顾客，在距两、三步前，眼睛看着顾客的脸，以让他久等表示抱歉的态度，恳切地问候：“您来了，让您久等了。”

41.正做其它工作，听到顾客招呼时，停止手里的工作，视线转向顾客，面带笑容，轻轻点头致意，一边回答：“是您来了。”一边快步走近顾客。

42.顾客向出纳员招呼招时，出纳员坐在位子上，放下工作，面向顾客，轻轻点头致意，和颜悦色地问候：“是，您来了。”环顾周围，寻找手里没活的售货员，看到对方知晓后，就将视线转向顾客，以很抱歉的心情说：“现在我们科、股里的人来听从吩咐，对不起，请稍候。”表示我很愿意接待他，但不能离开这里。

43.售货员本身在所属以外的其它售货处买东西，顾客来打招呼时，暂时停止自己买东西，转向顾客：“您来了。”在知道的范围内，主动地为顾客服务。

44.不能回答顾客的询问时，将视线看着顾客的脸，以